

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO — SESC
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL — SENAC
DEPARTAMENTO REGIONAL EM GOIÁS

EDITAL DE CONVOCAÇÃO PARA REUNIÃO PARTICIPATIVA N.º 01/2026

Contratação futura de Solução de Comunicação, Telefonia VOIP em Nuvem

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO — DEPARTAMENTO REGIONAL EM GOIÁS (SESC-GO), serviço social autônomo de natureza jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 03.671.444/0001-47, com sede na Avenida 136, nº 1084, Qd. F47 Lt. 03-05-07, Setor Marista, Goiânia/GO, CEP: 74180-040 e O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL — DEPARTAMENTO REGIONAL EM GOIÁS (SENAC-GO), serviço social autônomo de natureza jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 03.608.475/0001-53, com sede à Rua 31-A, nº 43, Quadra 26-A, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia/GO, CEP: 74.075-470, no uso de suas atribuições regulamentares e regimentais, considerando a necessidade institucional de modernização de sua infraestrutura de telecomunicações e com fundamento no Regulamento de Licitações e Contratos do SESC e do SENAC, aprovado pelas Resoluções SESC n.º 1.593/2024 e SENAC n.º 1.270/2024, em especial no art. 5.º, inciso II, e § 1.º, torna pública a convocação de interessados para REUNIÃO PARTICIPATIVA, a ser realizada exclusivamente na modalidade *online*, com a finalidade de obter manifestações e contribuições orais ou escritas sobre matéria específica relacionada à futura contratação de Solução de Comunicação, Telefonia VOIP em Nuvem, observadas as condições a seguir.

1. DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

1.1. A presente Reunião Participativa encontra fundamento no art. 5.º, inciso II, do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC e do SENAC, que faculta à entidade, na etapa preparatória da contratação, realizar reunião participativa para obter, em sessões presenciais ou online, manifestações e contribuições orais ou escritas sobre matéria específica. Para os fins deste Edital, as sessões serão realizadas exclusivamente na modalidade online.

1.2. Em observância ao art. 5.º, § 1.º, do referido Regulamento, serão registrados em processo interno os contatos realizados, as informações recebidas e os documentos eventualmente apresentados, tais como estudos, laudos, pareceres, referências técnicas, *benchmarks* e demais subsídios pertinentes aos temas em discussão.

1.3. Aplicam-se ao presente procedimento os princípios norteadores da atuação dos Serviços Sociais Autônomos, especialmente transparência, isonomia, ética, integridade, legitimidade, eficiência, celeridade, objetividade e competitividade, sem prejuízo do estímulo à inovação e à sustentabilidade, nos termos do art. 2.º do Regulamento de Licitações e Contratos.

2. DO OBJETO DA REUNIÃO PARTICIPATIVA

2.1. Constitui objeto desta Reunião Participativa a apresentação, ao mercado e demais interessados, do conceito básico da solução pretendida pelo SESC e SENAC-GO, consistente na futura contratação de Solução de Comunicação, Telefonia VOIP em Nuvem, com vistas à obtenção de manifestações e contribuições orais ou escritas que subsidiem a definição da melhor modelagem técnica, operacional, econômica e jurídica da contratação.

2.2. A Reunião Participativa não constitui procedimento licitatório, consulta pública, pré-qualificação, credenciamento, cadastro, julgamento de proposta ou etapa competitiva, não gerando direito subjetivo à contratação, preferência, pontuação, vantagem competitiva, indenização, reembolso ou compensação de qualquer natureza em favor dos participantes.

2.3. A realização da Reunião Participativa não obriga o SESC e SENAC-GO a instaurar procedimento licitatório futuro, tampouco vincula a entidade à adoção das manifestações, contribuições, documentos, modelos de solução ou premissas apresentados pelos participantes.

2.4. As especificações técnicas constantes deste Edital possuem caráter exclusivamente informativo, orientativo e preparatório, destinando-se a contextualizar a necessidade institucional e a servir de base para a apresentação das soluções pelos interessados. Nesta etapa, tais especificações não possuem efeito eliminatório, classificatório, decisório ou vinculante, nem constituem julgamento técnico antecipado de solução, fornecedor ou modelo de contratação.

2.5. A participação na Reunião Participativa será organizada em duas formas distintas:

I — participação como interessado apresentador, destinada à pessoa jurídica previamente inscrita e formalmente habilitada para apresentar solução em sessão própria; e

II — participação como ouvinte ou participante externo, destinada aos demais interessados em acompanhar as sessões públicas e formular perguntas ao final da exposição, conforme organização da Comissão Multidisciplinar, que acompanhará todo o procedimento.

3. DO CONCEITO BÁSICO DA SOLUÇÃO A SER DISCUTIDA

3.1. O SESC e SENAC-GO busca Solução de Comunicação, Telefonia VOIP em Nuvem, em arquitetura tecnológica moderna, escalável, segura e aderente às melhores práticas de mercado, apta a substituir integralmente a planta de telefonia atualmente em operação, preservando-se a numeração existente mediante portabilidade.

3.2. O conceito básico compreende, sem prejuízo de outros elementos que venham a ser acrescidos em decorrência das contribuições recebidas, os seguintes aspectos:

3.2.1. Quanto ao modelo de contratação:

- Solução de Comunicação, Telefonia VOIP em Nuvem, admitindo-se sua avaliação comparativa quanto a custo total de propriedade (TCO), segurança, disponibilidade e escalabilidade;
- fornecimento sob regime de serviço continuado, com remuneração por ramal ativo, por licença de usuário ou por volume de tráfego, conforme a modelagem que se revelar mais vantajosa;
- possibilidade de adoção do Registro de Preços, nos termos do Capítulo X do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, inclusive com previsão de adesão por outras entidades do Sistema S.

3.2.2. Quanto aos requisitos não funcionais:

- A contratada deverá comprovar capacidade de atendimento às exigências regulatórias da ANATEL, incluindo, quando aplicável, a posse de outorga para prestação dos serviços de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), diretamente ou por meio de parceiros formalmente habilitados e homologados perante o órgão regulador.
- A contratada deverá comprovar experiência prévia na implantação, operação e suporte de soluções de telefonia IP e comunicação unificada (VoIP, Cloud PBX e/ou UCaaS), em ambientes corporativos ou institucionais, preferencialmente de médio e grande porte, com múltiplas unidades e usuários distribuídos geograficamente.
- A solução deverá ser baseada em arquitetura orientada a padrões abertos amplamente adotados pelo mercado, tais como SIP (Session Initiation Protocol), WebRTC ou equivalentes, assegurando interoperabilidade e integração com diferentes sistemas.
- A solução deverá ser ofertada em modelo de prestação de serviço baseado em nuvem (cloud) ou híbrido, admitindo-se a utilização de componentes locais (como gateways, SBCs ou controladores) quando necessários para integração, segurança, interconectividade ou contingência, não sendo permitida dependência exclusiva de infraestrutura local como elemento central da solução.
- A solução deverá ser hospedada em ambiente de datacenter profissional, próprio ou de terceiros, com certificações reconhecidas de segurança e continuidade de serviços, incluindo, mas não se limitando a ISO/IEC 27001, 27017 e 27018, SOC 1, SOC 2 ou SOC 3, PCI DSS ou equivalentes, bem como classificação TIER III ou superior, ou nível equivalente.
- A hospedagem poderá ocorrer no Brasil ou no exterior, desde que observados requisitos de segurança da informação e legislação aplicável, mantendo a conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), inclusive no que se refere à transferência internacional de dados pessoais, quando aplicável;
- A solução deverá suportar codecs de áudio e vídeo amplamente utilizados no mercado, tais como G.711, G.729, G.722, OPUS, H.264 ou equivalentes, garantindo compatibilidade e qualidade das comunicações.
- Será considerado diferencial técnico a disponibilização de pontos de presença (PoPs), Session Border Controllers (SBCs), gateways ou infraestrutura de comunicação instalada no Brasil ou na América do Sul, com vistas à otimização de desempenho, redução de latência e melhoria da qualidade das chamadas para os usuários da contratante.
- A contratada deverá comprovar capacidade de fornecimento com alta disponibilidade, garantindo SLA mínimo de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) de disponibilidade mensal para a solução, com prestação contínua dos serviços.
- A solução poderá ser baseada em software de código aberto (open source) ou código fechado (proprietário), não sendo a natureza do código fator eliminatório, desde que atenda integralmente a todos os requisitos técnicos, funcionais, de segurança, desempenho e conformidade estabelecidos neste documento, incluindo suporte, manutenção, atualizações e níveis de serviço (SLA) compatíveis com as necessidades da contratante.
- A solução deverá suportar mecanismos de proteção das comunicações por meio de criptografia de sinalização e de mídia, utilizando protocolos seguros amplamente adotados pelo mercado, tais como TLS (Transport Layer Security) para sinalização e SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol) para mídia, ou equivalentes, permitindo sua aplicação conforme a arquitetura da solução (nuvem, local ou híbrida), de forma a assegurar a confidencialidade e a integridade das comunicações, em conformidade com boas práticas de segurança da informação.
- A solução deverá suportar autenticação centralizada por meio de Single Sign-On (SSO), compatível com diretórios corporativos baseados em padrões de mercado, tais como Microsoft Active Directory (AD) ou Azure Active Directory (Azure AD / Entra ID).
- A solução deverá manter mecanismos de registro, retenção e auditoria de eventos relacionados à segurança e operação dos serviços, contemplando a geração de trilhas de auditoria (logs) que possibilitem rastreabilidade, conformidade e suporte à análise de incidentes.
- A proponente deverá apresentar identificação clara e detalhada de eventuais dependências de infraestrutura necessárias ao pleno funcionamento da solução, abrangendo componentes em nuvem, locais ou híbridos, quando aplicável.

3.2.3. Quanto aos requisitos funcionais:

a) LICENÇA DE RAMAL PABX CLOUD

- A licença da solução deverá garantir ao usuário acesso completo aos recursos da plataforma de telefonia em nuvem, contemplando o uso simultâneo em múltiplos dispositivos registrados incluindo telefone IP, cliente de Comunicação Unificada (softphone/aplicativo desktop) e dispositivos móveis, com suporte a no mínimo 5 (cinco) dispositivos simultâneos associados a um único número ou identidade de usuário, conforme recursos disponíveis na plataforma contratada.
- A solução deverá dispor de integração nativa com o Microsoft Teams, disponibilizada por meio de aplicativo ou conector publicado no Microsoft Teams Marketplace (AppSource), desenvolvido ou oficialmente suportado pelo fabricante da plataforma de comunicação contratada. A integração deverá ser compatível com os planos Microsoft 365 amplamente adotados no mercado, incluindo E1, E3 e E5, não sendo exigida a contratação de licença adicional de telefonia Microsoft (Teams Phone) como requisito obrigatório para o funcionamento da integração.
- A integração com o Microsoft Teams deverá prover, dentro da própria interface da plataforma de colaboração, acesso às funcionalidades de telefonia da solução contratada, tais como: realização e recebimento de chamadas, acesso ao histórico de chamadas, gerenciamento de contatos, sincronização bidirecional de status de presença entre a plataforma de telefonia e o Microsoft Teams, e demais recursos de comunicação disponibilizados pela integração.
- Deverá ser disponibilizado, sem custo adicional à licença contratada, cliente de Comunicação Unificada (softphone ou aplicativo) compatível com os principais sistemas operacionais e plataformas de mercado, incluindo Windows 10 ou superior, iOS e Android em versões amplamente adotadas. Os aplicativos para dispositivos móveis deverão estar disponíveis para download nas lojas oficiais Apple App Store e Google Play Store, ou equivalente oficial do fabricante.
- A solução deverá suportar comunicação de voz e vídeo por meio do padrão WebRTC ou equivalente amplamente adotado pelo mercado, possibilitando o acesso às funcionalidades da plataforma via navegador web, sem necessidade de instalação de complementos, extensões ou plugins adicionais no navegador, quando disponível na arquitetura da solução.
- A interface do cliente deverá apresentar lista de contatos acessível e configurável, com suporte à organização por grupos ou categorias definidas pelo usuário ou pelo administrador, conforme recursos disponíveis na plataforma. As informações exibidas por contato deverão incluir, no mínimo: identificação do usuário (nome e sobrenome ou equivalente), meio de contato (número telefônico e/ou e-mail) e foto ou avatar, quando disponíveis na plataforma ou no diretório corporativo integrado.
- A solução deverá exibir e gerenciar o status de presença dos usuários em tempo real, contemplando ao menos os seguintes estados: disponível (online), ausente, não perturbe e ocupado, ou equivalentes funcionais adotados pela plataforma, com sincronização automática entre os diferentes clientes e dispositivos do usuário, incluindo a integração com o Microsoft Teams quando aplicável.

b) RECURSOS DE TELEFONIA E COMUNICAÇÃO UNIFICADA

- A solução deverá oferecer, por meio de seus clientes e dispositivos suportados, as funcionalidades essenciais de telefonia, incluindo efetuar e atender chamadas de voz, rediscagem do último número chamado ou destino contactado, e identificação do número chamador (BINA/Caller ID).
- A solução deverá suportar transferência de chamadas nas modalidades consultiva, com consulta prévia ao destinatário antes da transferência, e cega, com transferência direta sem consulta prévia. A retenção de chamada deverá ser acompanhada de reprodução de música ou mensagem de espera configurável pelo administrador, com sinalização de segunda chamada recebida durante ligação ativa.

- A solução deverá suportar conferência telefônica com múltiplos participantes, permitindo a criação e gestão de sessões de áudio com dois ou mais interlocutores simultâneos, por meio de qualquer cliente ou dispositivo registrado na plataforma.
- A solução deverá suportar as seguintes modalidades de desvio e encaminhamento, configuráveis diretamente pelo usuário por meio do cliente, dispositivo ou portal da plataforma: desvio incondicional, com encaminhamento de todas as chamadas recebidas para outro destino; desvio por ocupado, com encaminhamento quando o usuário estiver em ligação ativa; e desvio por não atendimento, com encaminhamento quando não houver resposta dentro do tempo configurado. A desativação do encaminhamento ativo deverá ser realizada pelo próprio usuário, sem necessidade de intervenção administrativa.
- A solução deverá suportar a funcionalidade de click-to-call, permitindo ao usuário iniciar chamadas a partir da lista de contatos, histórico de chamadas ou por discagem manual de número ou identificador interno ou externo, por meio de qualquer cliente ou dispositivo registrado e associado à conta do usuário na plataforma, tais como softphone, aplicativo móvel ou telefone IP certificado.
- A solução deverá suportar a alternância da chamada ativa entre diferentes dispositivos registrados do mesmo usuário tais como telefone IP, desktop, smartphone ou tablet sem interrupção da ligação em curso, conforme recursos disponíveis na plataforma e nos dispositivos suportados.
- Durante toda a ligação ativa, o status de presença do usuário deverá ser atualizado automaticamente para indisponível ou equivalente funcional, conforme os mecanismos de presença disponíveis na plataforma, sendo o status restaurado automaticamente ao término da chamada.
- A solução deverá suportar mecanismos de qualidade de serviço (QoS) para priorização do tráfego de voz, mediante marcação DSCP ou recursos equivalentes amplamente adotados pelo mercado, compatíveis com a infraestrutura de rede da contratante.
- A proponente deverá fornecer documentação técnica com os requisitos mínimos de rede necessários ao pleno funcionamento da solução, incluindo recomendações de configuração para segregação do tráfego de voz e dados por meio de VLANs ou recursos equivalentes, sendo a implementação dessas configurações de responsabilidade da infraestrutura local da contratante.
- A solução deverá suportar a configuração de Grupos de Busca (Hunt Group), permitindo o roteamento de chamadas recebidas em um número ou identificador compartilhado para um conjunto de usuários ou dispositivos, conforme estratégias de distribuição configuráveis tais como sequencial, simultânea, aleatória ou por disponibilidade, com possibilidade de associação a um número ou identificador de discagem direta configurável pelo administrador da plataforma.

c) WEB CONFERÊNCIA MULTIPARTICIPANTES

- Os serviços de web conferência multiparticipante deverão estar integrados à mesma plataforma e interface de Comunicação Unificada utilizada para telefonia e mensageria, não sendo admitida a dependência de aplicação de terceiros sem integração nativa ou equivalente funcional provido pelo próprio fabricante da solução.
- A conferência deverá suportar simultaneamente, em uma mesma sessão, áudio, vídeo, chat, compartilhamento de tela e transferência ou compartilhamento de arquivos, garantindo experiência unificada de colaboração para todos os participantes.
- O moderador ou host da sessão deverá dispor de controles de gerenciamento de participantes, incluindo mutar e desmutar áudio, interromper o vídeo de qualquer participante, desconectar participantes da sessão e delegar a função de moderação ou apresentação a outro participante licenciado, sem necessidade de encerramento e reinicialização da conferência. A solução deverá ainda permitir a adição de novos participantes durante uma sessão em andamento, sem interrupção ou reconexão dos demais.
- A solução deverá suportar compartilhamento de tela com as seguintes capacidades: seleção de monitor específico para usuários com múltiplos monitores, quando suportado pelo sistema operacional e pelo cliente da plataforma; seleção de aplicação ou janela específica em execução; compartilhamento em tela parcial ou em tela cheia (full screen); e alternância do participante responsável pelo compartilhamento sem interrupção da sessão em andamento.
- A solução deverá prover identificação visual do participante que está com o microfone ativo ou em fala durante a sessão. Quando disponível na plataforma, poderão ser apresentadas informações complementares sobre o tempo ou percentual de participação de cada usuário na reunião, como recurso adicional de gestão da conferência.
- A solução deverá suportar, quando disponível na arquitetura da plataforma e nos clientes suportados, a transição da sessão entre diferentes dispositivos do mesmo usuário como desktop, smartphone ou tablet sem interrupção da conferência nem necessidade de reconexão pelos demais participantes.
- A solução deverá permitir o convite de participantes externos à organização por meio de link de acesso, possibilitando a entrada via navegador web sem necessidade de instalação de software ou licença prévia. O conteúdo gerado durante a sessão, incluindo mensagens de chat e arquivos compartilhados, deverá ser retido e disponibilizado aos participantes após o encerramento da conferência, por meio da plataforma ou de recursos equivalentes de armazenamento disponibilizados pela solução.

d) RELATÓRIOS E ADMINISTRAÇÃO

- A solução deverá prover recursos de relatórios e administração acessíveis por meio de portal web ou interface equivalente disponibilizada pela plataforma, contemplando a geração de relatórios operacionais com suporte a filtros por grupos de usuários, ramais, áreas, departamentos, centros de custo ou critérios equivalentes de agrupamento disponíveis na solução, conforme sua arquitetura e modelo de organização de usuários.
- Os relatórios deverão permitir a exportação dos dados em formatos amplamente adotados pelo mercado, tais como PDF, CSV, Excel ou equivalentes estruturados, possibilitando análise externa, arquivamento e compartilhamento das informações geradas.
- O registro de chamadas deverá contemplar, no mínimo, as seguintes informações por registro: identificação do originador da chamada (ramal, usuário ou número), número discado ou destino, localidade ou site quando aplicável, data, hora e duração da chamada, podendo tais informações ser apresentadas com nomenclatura equivalente conforme a arquitetura da plataforma.
- O histórico de chamadas deverá estar acessível aos usuários por meio dos clientes de Comunicação Unificada disponibilizados pela solução, incluindo aplicativos para desktop e dispositivos móveis (smartphones e tablets), conforme os clientes suportados pela plataforma contratada.

e) LICENÇA CALL CENTER

- A solução deverá disponibilizar perfil de supervisão com permissões granulares e configuráveis, não excludentes entre si, permitindo que o supervisor exerça de forma simultânea e independente as funções de monitoramento de chamadas em tempo real incluindo escuta silenciosa, orientação privada ao agente e intervenção na chamada, quando suportado pela solução, gerenciamento e alternância de status dos agentes, administração de filas de atendimento e acesso a relatórios operacionais, conforme recursos disponíveis na plataforma contratada.
- A licença ou perfil de supervisão deverá contemplar acesso a interface web ou equivalente disponibilizado pela solução, com visualização de relatórios em tempo real e históricos de atendimento, além dos acessos necessários ao exercício completo das funções de supervisão, incluindo ramal ou equivalente funcional, conforme arquitetura da plataforma.
- A solução deverá dispor de mecanismo de Distribuição Automática de Chamadas (DAC/ACD) com suporte a filas e grupos de atendimento, permitindo o roteamento inteligente das chamadas conforme regras configuráveis pelo administrador, tais como disponibilidade dos agentes, habilidades, prioridade ou ordem de chegada.
- Durante o período de espera em fila, a solução deverá suportar a reprodução de mensagens de conforto periódicas e música em retenção, configuráveis pelo administrador. Quando tecnicamente suportado pela plataforma, deverá ser possível informar ao chamador o tempo estimado de espera ou sua posição na fila, como recurso de melhoria da experiência do usuário.

- A solução deverá disponibilizar ao supervisor informações em tempo real sobre o estado das filas de atendimento, contemplando indicadores como tempo de espera, volume de chamadas aguardando, tempo da chamada mais antiga na fila e alertas configuráveis, por meio de painel ou dashboard disponibilizado pela plataforma ou interface equivalente.
- A solução deverá suportar, quando disponível na arquitetura da plataforma, a classificação ou categorização de chamadas atendidas pelo agente ao término do atendimento, por meio de códigos de tabulação, motivos de contato ou recursos equivalentes, com registro das informações para fins de relatório e análise.
- A solução deverá permitir o controle de pausas e intervalos dos agentes, com registro dos períodos e motivos, quando suportado pela plataforma, possibilitando a geração de relatórios de produtividade e gestão da disponibilidade operacional da equipe.

f) URA MULTINÍVEL

- A solução deverá disponibilizar funcionalidade de Unidade de Resposta Audível (URA) multinível, suportando múltiplos menus distintos com mensagens personalizadas, organizados em no mínimo 2 (dois) níveis hierárquicos, compreendendo menu principal e submenus.
- Em qualquer ponto da navegação, deverá ser garantida ao usuário a opção de retorno ao nível anterior, assegurando fluidez e continuidade no fluxo de atendimento.
- A URA deverá suportar perfis de atendimento diferenciados por período, contemplando ao menos três configurações distintas: horário comercial, pós-expediente e feriados, com roteamento automático das chamadas conforme regras definidas pelo administrador, podendo tais configurações ser realizadas diretamente na plataforma ou por meio de recursos equivalentes disponibilizados pela solução.
- Toda a gestão da URA, incluindo configuração de menus, regras de roteamento, upload e vinculação de arquivos de áudio, deverá ser realizada via portal de administração ou interface equivalente disponibilizada pela solução, sem necessidade de acesso à infraestrutura subjacente ou suporte técnico especializado.

3.3. A apresentação acima é meramente conceitual, informativa e preparatória, destinando-se a ser questionada, aperfeiçoada, ampliada ou restringida em função das contribuições oferecidas pelos participantes desta Reunião Participativa, sem caráter eliminatório ou decisório nesta etapa.

4. DOS TEMAS E CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS

4.1. Espera-se dos participantes a apresentação de manifestações, comentários, sugestões, questionamentos e subsídios que permitam ao SESC e SENAC-GO compreender melhor as práticas de mercado e avaliar alternativas para a futura contratação.

4.2. As contribuições poderão tratar de: adequação dos modelos de solução e contratação; métricas de dimensionamento e precificação; requisitos mínimos de habilitação técnica; indicadores de nível de serviço adotados pelo mercado, com respectivas métricas e mecanismos de verificação; exigências de segurança da informação e proteção de dados, observadas as políticas já estabelecidas pelo SESC e SENAC-GO; portabilidade numérica; riscos técnicos, operacionais, econômicos e jurídicos; critérios de julgamento tecnicamente adequados; e demais elementos pertinentes.

4.3. As manifestações deverão observar objetividade, pertinência temática e fundamentação técnica, podendo ser acompanhadas de estudos, laudos, pareceres, normas técnicas, *benchmarks*, apresentações, catálogos, manuais, modelos, versões ou outros documentos pertinentes.

4.4. O SESC e SENAC-GO disponibilizarão, como anexo a este Edital, matriz preliminar de riscos, de caráter meramente indicativo e não vinculante, exclusivamente para subsidiar o debate na Reunião Participativa.

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, REPRESENTAÇÃO E CONFLITO DE INTERESSES

5.1. A participação nesta Reunião Participativa implica a ciência e aceitação das condições estabelecidas neste Edital, sem prejuízo do caráter facultativo, preparatório, consultivo e não vinculante do procedimento.

5.2. Poderão participar pessoas físicas ou jurídicas interessadas, representantes do mercado, entidades de classe, especialistas, instituições públicas ou privadas e demais interessados que possam contribuir com subsídios relacionados ao objeto discutido.

5.3. Quando a manifestação for apresentada em nome de pessoa jurídica, somente poderá se manifestar o sócio, dirigente, administrador ou empregado com poderes de representação conferidos pelo estatuto, contrato social, ato constitutivo ou documento equivalente, ou, ainda, procurador devidamente credenciado.

5.4. Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por instrumento de procuração, público ou particular, apto a representar o interessado no âmbito desta Reunião Participativa.

5.5. Uma mesma pessoa física não poderá representar, na mesma sessão ou manifestação formal, mais de uma pessoa jurídica interessada.

5.6. Cada interessado deverá apresentar suas manifestações de forma individualizada, sendo vedada a utilização da Reunião Participativa para atuação coordenada que possa restringir a competitividade, induzir direcionamento indevido da futura contratação, manipular condições de mercado ou comprometer a independência técnica da análise pelo SESC e SENAC-GO.

5.7. Os participantes deverão observar os princípios da transparência, isonomia, ética, integridade, legitimidade, objetividade, competitividade, eficiência e boa-fé, não podendo utilizar a Reunião Participativa para obtenção de vantagem indevida, acesso privilegiado a informações internas ou influência incompatível com a finalidade preparatória do procedimento.

5.8. Os participantes deverão informar, sempre que aplicável, a existência de situação que possa caracterizar conflito de interesses, real ou potencial, especialmente quando houver relação societária, comercial, técnica, profissional, familiar ou de subordinação com empregados, dirigentes, conselheiros, membros da Comissão ou demais agentes envolvidos na condução da Reunião Participativa ou na preparação da futura contratação.

5.9. Considera-se situação de potencial conflito de interesses, entre outras, a existência de vínculo direto ou indireto entre o participante, seus sócios, dirigentes, administradores, responsáveis técnicos ou representantes e empregados, dirigentes ou conselheiros do Sesc ou Senac Goiás, inclusive relação de cônjuge, companheiro ou parentesco em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

5.10. Também deverão ser declaradas situações envolvendo participante que esteja cumprindo penalidade de suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sesc ou Senac Goiás, que tenha sido declarado inidôneo por órgão competente, que conste no cadastro público de empresas inidôneas do Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46, da Lei nº 8443/1992, ou que estejam sujeitos a decisão de órgão de controle que possa comprometer sua participação em futura contratação.

5.11. A existência das situações previstas nos itens anteriores não impedirá, por si só e de forma automática, a participação na Reunião Participativa, considerando sua natureza aberta, preparatória e não competitiva, cabendo à Comissão Multidisciplinar avaliar o caso concreto e adotar as providências necessárias para preservar a lisura, a transparência, a isonomia e a competitividade da futura contratação.

5.12. A participação nesta Reunião Participativa, por si só, não impedirá a participação do interessado em futura licitação relacionada ao objeto discutido, salvo se verificada situação concreta de conflito de interesses, obtenção de vantagem indevida, comprometimento da isonomia, restrição à competitividade ou outra hipótese de impedimento prevista no Regulamento de Licitações e Contratos, nas normas internas do SESC-GO e SENAC-GO ou na legislação aplicável.

5.13. Não será admitida a apresentação de informações falsas, inexatas, sigilosas de terceiros sem autorização, propostas comerciais dissimuladas, manifestações com finalidade anticoncorrencial ou qualquer conduta que possa comprometer a integridade do procedimento ou da futura contratação.

6. DA INSCRIÇÃO, HABILITAÇÃO FORMAL E PARTICIPAÇÃO DOS INTERESSADOS

6.1. A inscrição dos interessados em apresentar soluções será prévia, pública e ampla, devendo ser realizada pelo endereço eletrônico reuniaoparticipativa@sescgo.com.br até a data indicada no cronograma deste Edital, sem prejuízo da ampla divulgação do procedimento pelos meios institucionais adequados.

6.2. A inscrição será exigida apenas dos interessados que pretendam apresentar solução em sessão própria da Reunião Participativa, não impedindo que outros interessados acompanhem as sessões públicas como ouvintes, observada a capacidade técnica da plataforma online e as orientações da Comissão Multidisciplinar.

6.3. No ato da inscrição, o interessado apresentador deverá encaminhar:

I — identificação da empresa ou instituição participante, com razão social, nome fantasia, CNPJ e endereço completo;

II — identificação do representante que participará da reunião, com nome completo, CPF, cargo, telefone e e-mail institucional;

III — identificação da solução a ser apresentada, com nome da solução, fabricante, site do fabricante e breve resumo da contribuição;

IV — documentos técnicos disponíveis, tais como modelos, versões, manuais, apresentações, catálogos ou outros materiais pertinentes;

V — Anexo II — Termo de Ciência e Comprometimento com a Confidencialidade, devidamente assinado;

VI — documentos de comprovação da regular constituição jurídica do interessado apresentador e dos poderes de representação de seu representante, conforme aplicável, incluindo:

a) em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação poderá ser condicionada à verificação de autenticidade no Portal do Empreendedor;

b) registro comercial, no caso de empresário individual;

c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade empresária ou sociedade simples, acompanhado da última alteração ou consolidação respectiva, quando houver;

d) no caso de sociedade por ações, ato constitutivo ou estatuto social acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;

e) inscrição do ato constitutivo, no caso de entidade ou sociedade civil sem fins lucrativos, acompanhada de prova da diretoria em exercício, devidamente registrada no órgão competente;

f) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

g) cartão de inscrição no CNPJ;

h) documento de identificação do representante legal;

i) procuração, caso o interessado se faça representar por procurador, com poderes para representá-lo no âmbito da Reunião Participativa, apresentar informações, formular manifestações e praticar os demais atos relacionados à sua participação no procedimento.

6.4. No ato da inscrição, o interessado ouvinte ou participante externo deverá encaminhar:

I — nome completo;

II — CPF;

III — e-mail e telefone para contato;

IV — instituição, empresa ou entidade a que esteja vinculado, quando houver;

V — Anexo II — Termo de Ciência e Comprometimento com a Confidencialidade, devidamente assinado.

6.5. Caso o interessado ouvinte ou participante externo pretenda formular pergunta ou manifestação em nome de pessoa jurídica, instituição ou entidade, a Comissão Multidisciplinar poderá solicitar documento que comprove seus poderes de representação, quando necessário à adequada identificação do participante e ao registro da manifestação.

6.6. Encerrado o prazo de inscrição, a Comissão Multidisciplinar realizará etapa de habilitação formal dos interessados apresentadores, destinada exclusivamente à verificação do atendimento aos requisitos de inscrição, da regular constituição jurídica do interessado, dos poderes de representação e da apresentação mínima das informações exigidas neste Edital.

6.7. A habilitação formal prevista neste item não constitui habilitação licitatória, pré-qualificação, julgamento técnico, classificação, seleção competitiva, validação da solução apresentada ou reconhecimento de aptidão para contratação futura, servindo apenas para organizar a participação dos interessados apresentadores e assegurar a regularidade procedimental das reuniões.

6.8. Após a conclusão da habilitação formal, a Comissão Multidisciplinar divulgará, por instrumento próprio, o cronograma contendo datas, horários, ordem de apresentação e demais informações pertinentes à realização das reuniões participativas.

6.8.1. A ordem de apresentação dos interessados habilitados será definida conforme a ordem cronológica de recebimento das inscrições consideradas habilitadas pela Comissão Multidisciplinar.

6.9. Cada interessado apresentador habilitado terá sessão própria, com duração máxima de 2 (duas) horas, destinada à apresentação da solução, à exposição dos aspectos técnicos pertinentes e à realização de perguntas pela Comissão Multidisciplinar e pelos demais participantes ao final da exposição.

6.10. As sessões serão públicas e realizadas exclusivamente na modalidade online, sendo facultado aos participantes externos previamente inscritos acompanhar as apresentações e formular perguntas ao final da exposição da empresa, conforme regras de organização, pertinência temática e controle de tempo definidas pela Comissão Multidisciplinar.

6.11. Os interessados poderão encaminhar, previamente ou após a respectiva reunião, manifestações escritas e documentos complementares ao endereço eletrônico reuniaoparticipativa@sescgo.com.br, no prazo indicado no cronograma.

6.12. A Comissão Multidisciplinar poderá limitar manifestações repetitivas, impertinentes, ofensivas, desconexas do objeto ou incompatíveis com a finalidade da Reunião Participativa, registrando a ocorrência em ata quando necessário.

7. DA REALIZAÇÃO DAS REUNIÕES PARTICIPATIVAS

7.1. As reuniões participativas serão realizadas exclusivamente na modalidade online, por meio de plataforma a ser indicada pelo SESC e SENAC-GO, em sessões públicas, organizadas por interessado habilitado.

7.2. Para cada interessado habilitado será designada sessão própria, com duração máxima de 2 (duas) horas, destinada à apresentação da solução e, ao final, à formulação de perguntas pela Comissão Multidisciplinar e pelos demais participantes.

7.3. A apresentação da solução caberá exclusivamente ao interessado habilitado para a respectiva sessão, observada a ordem, a data e o horário definidos no cronograma divulgado pela Comissão Multidisciplinar.

7.4. A participação do público nas sessões terá caráter de acompanhamento e contribuição, podendo os participantes formular perguntas ao final da exposição da empresa, desde que observadas a pertinência temática, a urbanidade, a ordem dos trabalhos e as orientações da Comissão Multidisciplinar.

7.5. Antes do início da sessão, os participantes deverão se identificar com nome, cargo e empresa ou instituição que representam, não sendo admitida participação anônima.

7.6. A Comissão Multidisciplinar ou o membro por ela designado atuará como mediadora da reunião, competindo-lhe conduzir os trabalhos, organizar a ordem das manifestações, controlar o tempo, assegurar igualdade de participação, consolidar perguntas, evitar manifestações repetitivas ou impertinentes e garantir a regularidade da sessão.

7.7. A sessão poderá ser gravada em áudio e/ou vídeo, a critério do SESC e SENAC-GO, integrando a gravação os autos do processo interno correspondente, em complemento à ata, respeitadas as disposições referentes à proteção de dados pessoais e às informações sigilosas eventualmente tratadas.

7.8. De cada sessão será lavrada ata circunstanciada, da qual constarão, no mínimo: data, horário de início e encerramento, identificação do interessado apresentador, identificação dos membros da Comissão presentes, relação dos participantes que se manifestaram, síntese objetiva da apresentação e dos questionamentos formulados, documentos entregues e demais ocorrências relevantes.

7.9. As atas poderão ser disponibilizadas aos interessados, desde que solicitadas, por meio institucional adequado, preservados dados pessoais e informações sigilosas, nos termos da legislação aplicável.

8. DA COMISSÃO RESPONSÁVEL

8.1. A Reunião Participativa será conduzida por Comissão ou equipe multidisciplinar especialmente designada para este fim, composta, preferencialmente, por representantes das áreas de Tecnologia da Informação, Administração/Suprimentos, Comunicação e Jurídico/Compliance, podendo contar com representantes de outras áreas afins.

8.2. Compete à Comissão Multidisciplinar: coordenar os trabalhos; receber, registrar e organizar as inscrições, manifestações e documentos apresentados; realizar a habilitação formal dos interessados apresentadores; divulgar o cronograma das reuniões; conduzir e mediar as sessões; organizar perguntas e manifestações; lavrar atas; zelar pela juntada dos registros ao processo interno; e elaborar, quando pertinente, relatório ou nota técnica consolidando os subsídios recebidos.

8.3. Os membros da Comissão atuarão com independência técnica, observando os deveres de imparcialidade, confidencialidade quanto às informações reservadas eventualmente recebidas e as normas internas de integridade e conduta do SESC e SENAC-GO.

9. DO CRONOGRAMA

9.1. A Reunião Participativa observará o cronograma indicativo abaixo, admitida sua alteração mediante comunicação institucional aos interessados:

ETAPA	DATA / PERÍODO
Publicação/divulgação do edital de convocação	25/06/2026
Prazo para inscrição dos interessados em apresentar solução	Até 05/07/2026, às 23h59.
Habilitação formal dos interessados inscritos	Após o encerramento das inscrições
Divulgação do cronograma com datas e horários das reuniões	Após a conclusão da habilitação formal
Prazo para envio complementar de contribuições escritas, se admitido	Até 03 (três) dias úteis após a respectiva reunião

10. DOS EFEITOS DAS MANIFESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

10.1. As manifestações, sugestões, estudos, documentos, questionamentos e demais contribuições apresentados no âmbito da Reunião Participativa terão caráter exclusivamente consultivo, informativo e subsidiário, não vinculando o SESC e SENAC-GO quanto à definição do objeto, da modelagem contratual, dos requisitos técnicos, dos critérios de habilitação, das condições de execução, do prazo contratual, da forma de julgamento, do regime de contratação, da adoção ou não de sistema de registro de preços ou de qualquer outro elemento da futura contratação.

10.2. O recebimento, a análise ou eventual aproveitamento, total ou parcial, de manifestação apresentada por interessado não implicará reconhecimento de direito subjetivo, expectativa de contratação, preferência, pontuação, habilitação prévia, vantagem competitiva, indenização, reembolso ou compensação de qualquer natureza.

10.3. A participação na Reunião Participativa, inclusive a habilitação formal para apresentação de solução, não caracteriza cadastro, pré-qualificação, credenciamento, habilitação técnica, classificação, julgamento de proposta ou qualquer outra etapa de procedimento licitatório, tampouco assegura ao participante direito de preferência ou tratamento diferenciado em futura licitação.

10.4. O SESC e SENAC-GO poderão, de forma motivada, acolher, acolher parcialmente, rejeitar, consolidar, adaptar ou utilizar apenas como referência os subsídios recebidos, observados o interesse institucional, a viabilidade técnica e econômica, a segurança jurídica, a proteção da competitividade e os princípios previstos no Regulamento.

10.5. Caso alguma contribuição seja total ou parcialmente incorporada aos documentos de futura contratação, o SESC e SENAC-GO adotarão providências para assegurar publicidade adequada, tratamento isonômico aos interessados, preservação da competitividade e neutralidade das especificações técnicas.

10.6. O SESC e SENAC-GO poderão optar por não instaurar futura licitação, alterar a modelagem inicialmente discutida, realizar novos atos preparatórios, promover outra interação com o mercado ou adotar solução diversa daquela debatida na Reunião Participativa, desde que observados o interesse institucional, a motivação e as normas aplicáveis.

10.7. Os dados pessoais eventualmente recebidos serão tratados exclusivamente para as finalidades relacionadas à Reunião Participativa e à instrução do processo interno, observados os princípios e as bases legais da Lei n.º 13.709/2018.

10.8. As informações técnicas, apresentações, documentos e manifestações apresentados pelos interessados poderão ser utilizados pelo SESC e SENAC-GO como subsídios para amadurecimento da futura contratação, sem vinculação à solução apresentada, ao fornecedor participante ou às especificações técnicas constantes deste Edital.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Eventuais dúvidas sobre este Edital poderão ser dirigidas à Comissão Multidisciplinar pelo endereço eletrônico reuniaoparticipativa@sescgo.com.br com o assunto "Reunião Participativa n.º 01/2026 — VoIP — Esclarecimentos".

11.2. Este Edital, seus eventuais anexos e comunicações correlatas poderão ser divulgados no sítio eletrônico oficial do SESC e SENAC-GO e/ou por outros meios institucionais adequados, a fim de ampliar a participação e conferir transparência ao procedimento.

11.3. Os casos omissos serão dirimidos pela Comissão Multidisciplinar responsável, observados os princípios e as regras do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC e do SENAC, as normas internas do SESC e SENAC-GO e, subsidiariamente, as normas de direito civil vigentes e os princípios gerais do direito privado.

11.4. São partes integrantes deste Edital os seguintes documentos:

Anexo I- Matriz Preliminar de Riscos para Discussão;

Anexo II- Termo de Ciência e Comprometimento com a Confidencialidade.

Goiânia, 24 de junho de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Dayane Carvalho de Melo, Administrativo**, em 24/06/2026, às 11:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://seisenac.df.senac.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0546792** e o código CRC **2327C37F**.



sescgo.com.br

 [@sescgo](https://www.instagram.com/sescgo)



go.senac.br

 [@senacgoias](https://www.instagram.com/senacgoias)